

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Peluang tersebut ternyata disambut antusias oleh masyarakat perbankan. Sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya.¹

Dengan adanya wacana tersebut diatas sebagai pengembang dari cabang syariah, para cendekiawan Muslim Indonesia yang terorganisir dalam sebuah kelompok (ICMI) bersama Majelis Ulama Indonesia (MUI) menghadirkan *Baitul maal Wa Tamwil* (BMT), sebagai lembaga yang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui sistem simpan pinjam yang bebas dari unsur riba dengan maksud sebagai alternatif yang lebih inovatif dalam jasa keuangan. BMT merupakan lembaga keuangan islam yang hadir di tengah-

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 25-26

tengah masyarakat dengan menawarkan jenis dan produk pembiayaan yang berlandaskan pada syariah Islam yang terbebas dari riba. Karena riba merupakan larangan bagi umat Islam, sebagaimana disebutkan dalam firman Allah pada surah Al-Baqarah (275) yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَىٰ
اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi, maka mereka itu adalah penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.²

BMT terdiri dari dua istilah *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* yaitu mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat non profit seperti zakat, infaq, shodaqah. Sedangkan *Baitul Tamwil* mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat komersial. Selanjutnya usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT

58. ² Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: MEKAR, 2004), hlm.

sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.³ BMT merupakan kelembagaan yang menjadi satu yaitu lembaga Baitul Maal dan lembaga Baitul Tamwil yang keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda akan tetapi memiliki hubungan yang erat diantara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang dinamis dan merata.⁴

Di era globalisasi sekarang ini BMT mengalami perubahan yang sangat besar dan membuat peran Bank sedikit tergeser karena kelebihan yang dimiliki. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang, BMT sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dalam usaha pencapaian tujuannya, BMT akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan nasabah semakin besar dan ditingkatkan lagi untuk memenangkan persaingan.⁵

Hal tersebut membuat BMT harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawab dalam melayani nasabahnya. Dalam hal ini

96. ³ Heri Sudarso, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm.

⁴ Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 33.

⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Medi, 2011), hlm. 137.

diperlukan adanya implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* (Tata Kelola Perusahaan yang Baik) dan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) oleh seluruh karyawan, karena mereka yang menjadi ujung tombak dari sebuah pelayanan yang langsung berinteraksi dengan nasabah.

Pengertian dari *Good Corporate Governance* itu sendiri secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *Stakeholder*. Ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini. *Pertama*, pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar (akurat) dan tepat pada waktunya. *Kedua*, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan secara akurat, tepat waktu, dan transparans terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*. Sedangkan, *Service Excellence* didefinisikan sebagai suatu bentuk pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, adanya upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditujukan dengan adanya rasa puas dari para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan dan pelayanan yang diberikan sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang merasa tidak menyampaikan keluhan dan langsung saja beralih ke BMT lain. Kritikan dan keluhan tersebut

yang dapat menimbulkan persepsi nasabah, apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah.⁶ Oleh karena itu, penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* sangatlah penting dan menjadi salah satu keutamaan di BMT karena keduanya merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dengan menggunakan prinsip yang sesuai.

Di Tulungagung terdapat BMT Harapan Umat yang mana sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bisa dikatakan cukup baik, dimana dalam melakukan kegiatannya tidak terdapat target yang harus dicapai seperti BMT yang lainnya namun tetap mempunyai anggota yang banyak. Kemudian juga terdapat BMT di Tulungagung yang berada dalam satu naungan yang sama (PINBUK) dengan BMT Harapan Umat Tulungagung yaitu BMT Istiqomah Tulungagung tetapi jumlah nasabahnya mengalami penurunan setiap tahunnya. BMT Harapan Umat dan BMT Istiqomah merupakan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi di Kabupaten Tulungagung. Tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk memberdayakan ekonomi menengah kebawah. Bisa kita lihat pada tabel di bawah ini peningkatan nasabah dalam kurun waktu 5 tahun di BMT Harapan Umat Tulungagung.

⁶ Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 2.

Tabel 1.1

Jumlah Anggota di BMT Harapan Umat Tulungagung Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	4119
2016	4264
2017	4412
2018	4620
2019	4835

Sumber: Data BMT Harapan Umat Tulungagung

Dilihat dari tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah nasabah di BMT Harapan Umat pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 menunjukkan bahwa mengalami peningkatan yang signifikan. Dari tahun 2015 jumlah nasabah 4119, tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 4264, tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 4412, tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 4620, dan tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 4835. Hal ini menunjukkan bahwa BMT Harapan Umat sudah melakukan manajemen dengan baik dan harus tetap meningkatkan kualitas dan pelayanan yang lebih baik agar setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Berbeda dengan BMT Harapan Umat Tulungagung yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, di BMT Istiqomah setiap tahunnya mengalami penurunan. Bisa kita lihat pada tabel di bawah ini data nasabah yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung.

Tabel 1.2

Jumlah Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	1538
2015	1399
2016	1301
2017	1144
2018	1188

Sumber: Data BMT Istiqomah Tulungagung

Dilihat dari tabel diatas jumlah nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung tahun 2014-2018 mengalami penurunan kecuali pada tahun 2018 yang mengalami peningkatan, dari tahun 2014 jumlah nasabah sebanyak 1538, kemudian tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 1399, tahun 2016 menjadi 1301, tahun 2017 menjadi 11144, dan tahun 2018 jumlah nasabah mengalami peningkatan menjadi 1188. Hal ini disebabkan karena di BMT Istiqomah tidak ada pemasaran seperti promosi, penyebaran brosur, pemasangan banner, dll. Untuk itu BMT Istiqomah perlu meningkatkan kualitas dan pelayanan yang lebih baik agar nasabah merasa puas dan tetap melakukan pembiayaan maupun menabung dan dapat merekomendasikannya kepada orang-orang terdekat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Harapan Umat Tulungagung?
2. Bagaimana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung?
3. Bagaimana perbandingan implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan epuasan nasabah pada BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Untuk mengetahui implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk mengetahui perbandingan implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* karyawan dalam meningkatkan

kepuasan nasabah pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

D. Batasan Masalah

Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada pokok permasalahan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus mendiskripsikan implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence*.
2. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah salah satu BMT yang berada di wilayah Tulungagung, yaitu BMT Harapan Umat Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Letjend Suprpto No.24 Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Mayor Sujadi No. 12 Plosokandang, Kec. Kedungwaru Kab. Tulungagung (barat kampus STKIP Tulungagung).

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence*. Dalam sebuah perusahaan maupun non perusahaan khususnya lembaga keuangan Islam yang diharapkan

mampu untuk mengimplementasi tata kelola perusahaan dan pelayanan prima yang baik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Lembaga

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan pengembangan pada strategi lembaga dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja perusahaan yang lebih baik.

b. Bagi Institusi

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menambah referensi di perpustakaan IAIN Tulungagung dan dapat bermanfaat bagi pembaca.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian mengenai permasalahan yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut dan lebih terperinci.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti antara lain:

1. *GCG (Good Corporate Governance)*

Pengertian *Good Corporate Governance (GCG)* menurut World Bank, merupakan kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan

bekerja secara efisien, menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan. Sementara itu dalam *GCG Workshop* Kantor Meneg PM BUMN Desember 1999, dirumuskan bahwa *good corporate governance* berkaitan dengan pengambilan keputusan yang efektif, yang bersumber dari budaya perusahaan, etika, nilai, sistem, proses bisnis, kebijakan, dan struktur organisasi yang bertujuan untuk mendorong dan mendukung pengembangan perusahaan, pengelolaan sumber daya dan risiko secara lebih efisien dan efektif serta pertanggungjawaban perusahaan kepada pemegang saham dan *stakeholders* lainnya.⁷

2. *Service Excellence* Karyawan

Service Excellence (pelayanan prima) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai *Service Excellence* yang dilakukan oleh lembaga yang mengacu pada konsep 6A yaitu: Kemampuan (*ability*), Penampilan (*appearance*), Sikap (*attitude*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Pertanggungjawaban (*Accountaility*).⁸

3. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang

⁷ Muhamad, *Manajemen Keuangan Syari'ah: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 650.

⁸ Adya Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2006), hlm. 20.

menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah. Nasabah menyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.⁹

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan skripsi ini disajikan dalam enam bab yang didalamnya terdapat sub bab. Sistematika skripsi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan gambaran singkat pembahasan yang ada didalam penelitian ini. Unsur-unsur dalam bab pendahuluan ini adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori perihal prinsip *good corporate governance*, dan *service excellence* perbankan syari'ah. Dalam hal ini juga memaparkan penjelasan dari penelitian terdahulu serta kerangka berfikir teoritis.

⁹ Melis, *Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Palembang*, (t.t.p: Jurnal Islamic Banking, vol. 1, no.2, 2015), hlm. 42

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat tentang paparan data dan temuan penelitian yang di dapatkan dari hasil penelitian lapangan yang di lakukan baik dari hasil wawancara, observasi maupun dari dokumen-dokumen yang bersangkutan.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan tentang temuan-temuan penelitian terhadap teori-teori yang sudah ada dan dari penelitian terdahulu serta intepretasi yang ada di lapangan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditujukan peneliti kepada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap obyek penelitian.